ABSTRAK

Henny / 29150421 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara / Bapak Muhammad Fuad, S.E, M.P.

Pada saat ini perkembangan dalam bisnis kuliner semakin luas, sehingga aneka ragam kuliner dapat dengan mudah kita temukan. Dari kuliner yang berasal dari luar negri maupun dalam negri semua tersedia disekitar kita. Salah satu kuliner yang mudah ditemui saat ini yaitu pizza, banyak restoran pizza yang bermunculan membuat persaingan menjadi semakin ketat. Beberapa diantara nya seperti Pizza Hut , Domino’s Pizza, Pizza e’bira, dan lain-lainnya. Dengan ada nya restoran-restoran pizza yang bermunculan membuat setiap perusahaan harus mempertahakan konsumen mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori-teori untuk lebih memahami pengertian dan konsep yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini. Teori-teori tersebut meliputi : Teori Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penenlitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dalam bentuk *google form.* Objek dari penenlitian ini adalah responden Pizza Hut di Jakarta Utara. Sedangkan prosedur sampel menggunkan *nonprobability sampling* dan menggunakan judgement sampling, dimana pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis. Yang menjadi faktor pertimbangannya yaitu responden yang pernah mengkonsumsi Pizza Hut di Jakarta utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, rentang skala dan regresi linier berganda.

Hasil penenlitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan hasil tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin baiknya kualitas produk dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan penelitian terdahulu. Penulis menyarankan agar restoran agar selalu menjaga dan dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen